



LE LIEU

La formation se déroulera
en présentiel à Saint-Barthélemy

CONTACTS

CHAMBRE ECONOMIQUE
MULTIPROFESSIONNELLE
Établissement Public Territorial
de la Collectivité de Saint-Barthélemy
59 rue Samuel Fahlberg, Gustavia,
97133 Saint-Barthélemy
Tél. : 05 90 27 12 55
Port : 06 90 68 51 04
gregory.guerot@cemstbarth.com

Siret : 130 004 708 00025
N° d'activité: 95 9700165497
GG - Version 02 - 01/01/2022

CQP SERVEUR



LE MÉTIER DE SERVEUR

Le métier de serveur peut varier d'un établissement à un autre en fonction de l'organisation de celui-ci.

Cependant, de manière générale, il présente le menu, prend la commande, va chercher en cuisine les plats, sert les boissons, débarrasse, présente l'addition et encaisse.

Le serveur s'assure d'un service de qualité en exécutant rapidement et avec habileté les bons gestes tout en respectant les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur mais aussi en assurant une relation de qualité avec le client tout en étant à son écoute.



SES MISSIONS

- Dresser les tables
- Prendre les commandes
- Servir les clients
- Encaisser le règlement des clients et débarrasser



MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

TYPE DE FORMATION : EN ALTERNANCE

La théorie aura lieu dans une salle adaptée à l'hôtel Le Rosewood Le Guanahani pour 7 semaines de cours. La pratique aura lieu dans une entreprise avec laquelle un contrat de professionnalisation aura été signée, pour 5 mois de pratique.

MÉTHODE PÉDAGOGIQUES :

- Mise en situation professionnelle
- Cours magistraux et théoriques
- Etudes de cas
- Apprentissage pratique
- Exercices d'évaluation de connaissances

MODALITÉ D'ÉVALUATION :

- Test de positionnement
- Evaluation continue par le tuteur entreprise et le formateur référent
- Evaluations finales (questionnaire écrit et mise en situation)
+ niveau d'anglais requis en fin de formation

CERTIFICATION :

Certification de Qualification Professionnelle « Serveur » validé par la CPNE/IH - CERTIDEV / Code RNCP : RNCP31402. Remise d'une attestation de formation spécifique en hygiène alimentaire.

NIVEAU SCOLAIRE : Maîtrise de la langue française exigée à l'oral et à l'écrit

CONDITIONS D'ADMISSION : Test et entretien de recrutement

PRÉ-REQUIS

- Comprendre le français à l'oral et à l'écrit

PUBLIC CIBLÉ

Cette formation s'adresse à tous à partir de 16 ans.

Le nombre de participants est de 6 minimum par session.

LA DURÉE

La formation proposée
dure 6 mois



PROGRAMME



CHAMBRE ECONOMIQUE
MULTIPROFESSIONNELLE
— Saint-Barthélemy —

La formation de vos projets commence ici....

1. NETTOYER ET DÉSINFECTER LES ESPACES ET PLANS DE TRAVAIL - 14 HEURES

· HYGIÈNE ALIMENTAIRE (HACCP) - 2 JOURS / 14 HEURES

1. NETTOYER ET DÉSINFECTER LES ESPACES ET PLANS DE TRAVAIL - 14 HEURES

· Hygiène alimentaire (HACCP) - 2 jours / 14 heures

2 - ASSURER LA SÉCURITÉ DES BIENS ET DES PERSONNES - 14 HEURES

· Sauveteur Secouriste du Travail (SST) - 2 jours / 14 heures

3 - RÉALISER LES PRÉPARATIONS CULINAIRES DE BASES FROIDES - 7 HEURES

· Les bases de la cuisine froide : amuses bouches entrées et desserts - 1 jour / 7 heures

4 - LANGUES ÉTRANGÈRES COURS PAR FOAD / VISIO CONFÉRENCE / EXERCICES / ET ACCÈS INTERNET - 21 HEURES

· Anglais

5 - GÉRER L'ENCAISSEMENT - 14 HEURES

· Gestion - 1 jours / 7 heures

· Tenue de caisse - 1 jour / 7 heures

6 - ACCUEILLIR UN CLIENT ET MENER UN ÉCHANGE EN VUE DE RÉALISER UNE PRESTATION - 42 HEURES

· Accueil et relation client - 1 jour / 7 heures

· Les techniques de la vente additionnelle - 2 jours / 14 heures

· Vente à emporter - 3 heures 30 (format visio)

· Les accords mets et vins - vision de la vente de la connaissance du produit de l'établissement - 1 jour / 7 heures

7 - EFFECTUER UN SERVICE EN SALLE TRADITIONNEL - 28 HEURES

· Prise de commande - 1 jour / 7 heures

· Service en salle - 1 jour / 7 heures

· Réalisation de cocktails (travail matières premières et produits à forte valeur ajoutée) initiation aux recettes simples - 2 jours / 14 heures

8 - TRAITER UNE RÉCLAMATION CLIENT, RECUEILLIR ET RANSMETTRE DES INFORMATIONS CONCERNANT LES CLIENTS - 21 HEURES

· Gestion des retours clients et des réclamations

2 jours / 14 heures

· Gestion du stress - 1 jour / 7 heures

9 - RÉCEPTIONNER ET STOCKER DES PRODUITS - 14 HEURES

· Gérer les stocks salle et cuisine - matières premières - 2 jours / 14 heures

10 - DIGITAL - 7 HEURES

· Les réseaux sociaux et la communication via le web - 1 jour / 7 heures

11 - INFORMATIQUE - 14 HEURES

· Word & Excel - 2 jours / 14 heures



CERTIFICAT DE RÉALISATION DE FORMATION

Certificat de réalisation de la formation.

Cette formation fait l'objet d'une mesure de satisfaction globale des stagiaires rentrant dans le cadre de la certification Qualiopi de l'établissement.

LE COÛT & LA DATE

Les dates et les coûts seront transmis lorsque la filière sera active. Un financement sera inclus, mais il demeurera un reste à charge pour le participant.

Formation adaptable aux personnes en situation de handicap. Veuillez contacter la référente handicap Virginie Allamelle au 0590 27 12 55 ou sur virginie.allamelle@cemstbarth.com



POUR VOUS INSCRIRE, NOUS VOUS INVITONS À COMPLÉTER LE BULLETIN D'INSCRIPTION SUR LE SITE INTERNET DE LA CEM : WWW.CEMSTBARTH.COM